

# VALUTAZIONE EURISTICA

## Descrizione del progetto da valutare

Il progetto *Future Me*, del gruppo Le 6Shelles, è un'applicazione mobile che si pone l'obiettivo di incentivare la collaborazione tra studenti, semplificando la condivisione e lo scambio di informazioni e promuovendo l'organizzazione di tutorati e gruppi di studio. In questo modo viene stimolata la nascita di una vera e propria community digitale in cui gli utenti possono trovare motivazione, coinvolgimento e supporto costante.

## Elenco condiviso delle violazioni

Abbiamo suddiviso i problemi in base alle sezioni, in ordine: Domande - Trova - Chat - Altro

### Problema 1 - scopo della sezione "Domande"

**H6** - Recognition rather than recall;

**Trovato da:** V3;

**Dove:** nella sezione "Domande";

**Cosa:** il fatto che appena si entri in questa sezione, la prima cosa che balza all'occhio è l'elenco delle università di interesse è poco pratico, perchè non è molto probabile che un utente si trovi a cercare informazioni sulla propria università tanto quanto lo faccia invece per una materia o un esame. Inoltre, se un utente avesse un elenco molto lungo di università di interesse (caso poco probabile ma possibile) lui non vedrebbe più nella schermata iniziale la presenza del Forum, costringendolo dunque a scorrere in basso per poterlo trovare.



**Perchè:** l'utente potrebbe avere a disposizione troppi strumenti all'interno della stessa sezione e ciò potrebbe disorientarlo;

**Severity:** 4.

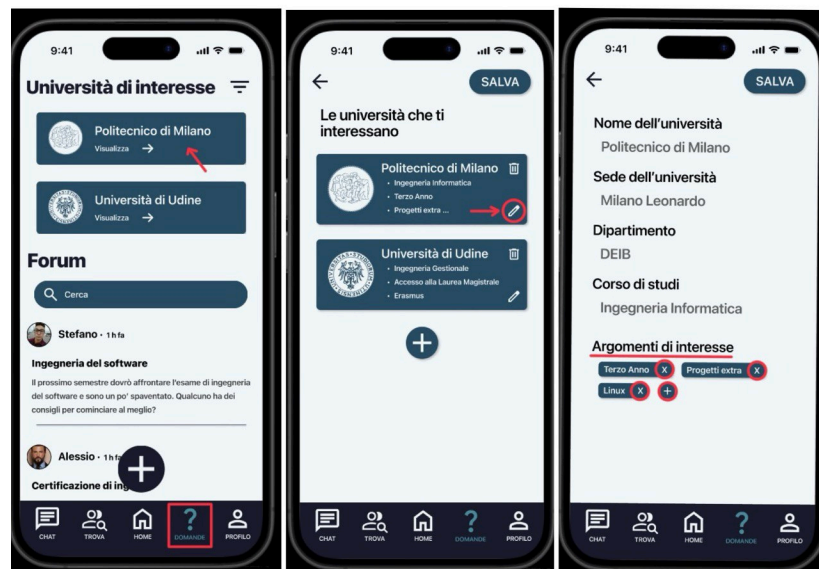
## Problema 2 - impostare i filtri nella sezione “Domande”

NE - Altri problemi;

**Trovato da:** V1, V2, V3, V4, V5;

**Dove:** nella sezione “Domande”;

**Cosa:** per modificare gli argomenti di interesse (filtri), il cui unico scopo è quello di far apparire discussioni nel forum che siano consone agli interessi, l'utente deve cliccare sul tasto modifica della sezione “Università di interesse” (visto sopra) e poi sul “+”. Ciò rende poco intuitivo capire come modificare i filtri in relazione al Forum poiché non vi è un pulsante diretto.



**Perchè:** l'utente deve eseguire un numero di passaggi elevato e non necessario;  
**Severity:** 3.

## Problema 3 - dettagli di chi fa una domanda (non vedo l'università alla quale si riferisce)

H6 - Recognition rather than recall;

**Trovato da:** V2;

**Dove:** nella sezione “Domande”;

**Cosa:** nella parte del Forum, e più in particolare per ogni domanda, non è indicato a quale università si fa riferimento;



**Perchè:** alcune domande hanno risposte diverse in base all'università alla quale ci si riferisce, per esempio quando si chiedono informazioni su un esame o in generale sull'amministrazione e burocrazia; per questo, poiché l'utente ha la possibilità di inserire più università e argomenti di interesse, dovrebbe sapere quella domanda a quale università fa riferimento;

**Severity:** 2.

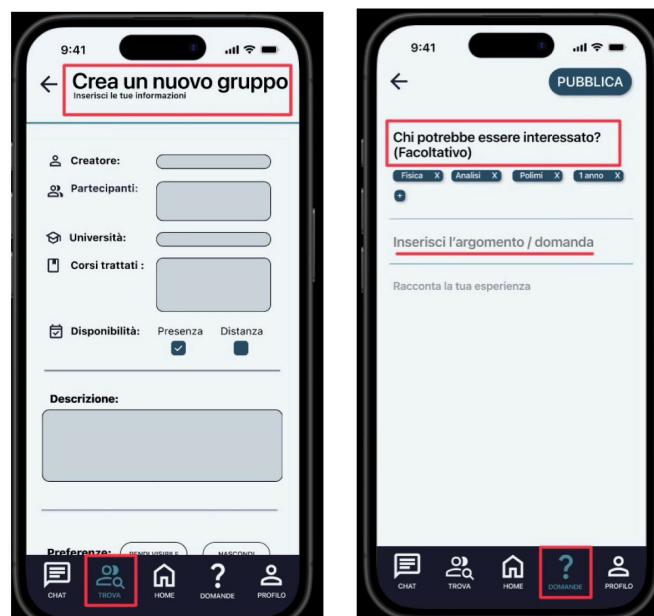
#### Problema 4 - grafica del "+" nelle sezioni "Domande" e "Trova"

**H4** - Consistency and standards;

**Trovato da:** V1, V3;

**Dove:** nella sezione "Domande";

**Cosa:** in questa sezione il layout del pulsante "+" è completamente diverso da quello della sezione "Trova" e l'utente potrebbe non comprendere subito cosa può fare con quel pulsante. Infatti, la prima scritta che balza all'occhio è quella in grassetto "Chi potrebbe essere interessato?", senza specificare a cosa ci si sta riferendo, mentre l'informazione principale "Inserisci l'argomento/domanda" è messo più in basso con un colore molto più chiaro";



**Perché:** lo stesso pulsante, seppur in sezioni diverse che svolgono funzionalità diverse, non presenta lo stesso layout o non spiega all'utente in modo corretto la sua funzionalità;

**Severity:** 2.

### Problema 5: Proprie domande

**H6** - Recognition rather than recall;

**Trovato da:** V2, V4;

**Dove:** nella sezione “Domande”;

**Cosa:** quando si pubblicano delle domande, non esiste una sezione in cui trovarle, organizzarle o modificarle;

**Perché:** per leggere le risposte ad una domanda posta tempo fa bisogna scorrere il forum all'indietro in modo indefinito, oppure ricercarla tra altre domande simili che potrebbero esistere;

**Severity:** 2.

### Problema 6: Ricerca domande

**NE** - Altri problemi;

**Trovato da:** V2, V5;

**Dove:** nella sezione “Domande”;

**Cosa:** non è chiaro come funzioni la barra di ricerca;



**Perché:** il fatto che non sia stata implementato l'uso della barra di ricerca in nessuna delle sezioni, rende difficile capire come essa funzioni in ciascuna. In questo caso si potrebbero ricercare le domande tramite parole chiave, filtri preimpostati, università di interesse, chi ha pubblicato la domanda o altri modi. Anche aprendo la singola domanda non è chiaro se esista un modo univoco in cui poterla riconoscere e ricercare;

**Severity:** 2.

### Problema 7 - colore differente del tasto “Annulla”

**NE** - Altri problemi;

**Trovato da:** V1, V3, V5;

**Dove:** nella sezione “Trova|Gruppi”;

**Cosa:** in questa sezione, quando si vuole creare o gestire un gruppo, dopo aver inserito tutti i parametri necessari, ci sono due pulsanti che eseguono funzioni completamente opposte ma che hanno lo stesso design. Trattandosi in particolare del pulsante “Annulla”, questo a maggior ragione dovrebbe avere una forma o un colore spiccato, così che l'utente possa immediatamente riconoscerlo e distinguerlo dall'altro.



**Perché:** lo stesso design dei due pulsanti non fa comprendere all'utente che la sua azione ha una conseguenza differente, risulta dunque poco intuitivo;  
**Severity:** 1;

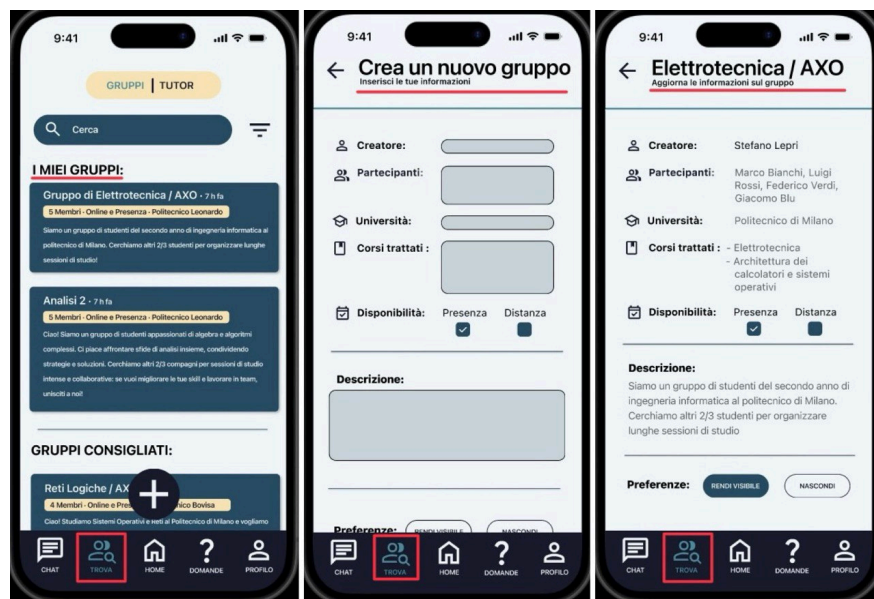
#### Problema 8 - scopo della sezione "Trova"

**H4 - Consistency and standards;**

**Trovato da:** V3;

**Dove:** nella sezione "Trova";

**Cosa:** per poter accedere all'elenco dei miei Gruppi/Tutor, poterne esplorare le informazioni dettagliate o creare un nuovo gruppo devo andare nella sezione "Trova" il cui nome però mi suggerisce altro. Il problema è che la sezione "Trova" sembrerebbe (dal nome) porre il suo scopo principale nella ricerca effettiva di un nuovo Gruppo/Tutor, infatti, mi aspetterei di trovare semplicemente una barra di ricerca, con la quale posso trovare nuovi gruppi e nuovi tutor, e al più avere l'elenco dei Gruppi/Tutor consigliati in base alle mie attività recenti. Invece il contenuto della sezione stessa sposta l'attenzione su altre attività che io posso svolgere.



**Perché:** l'utente potrebbe non avere chiaro lo scopo di questa sezione o avere difficoltà nel trovare le informazioni necessarie nell'applicazione perchè non pensa si trovino in quella sezione;  
**Severity:** 3;

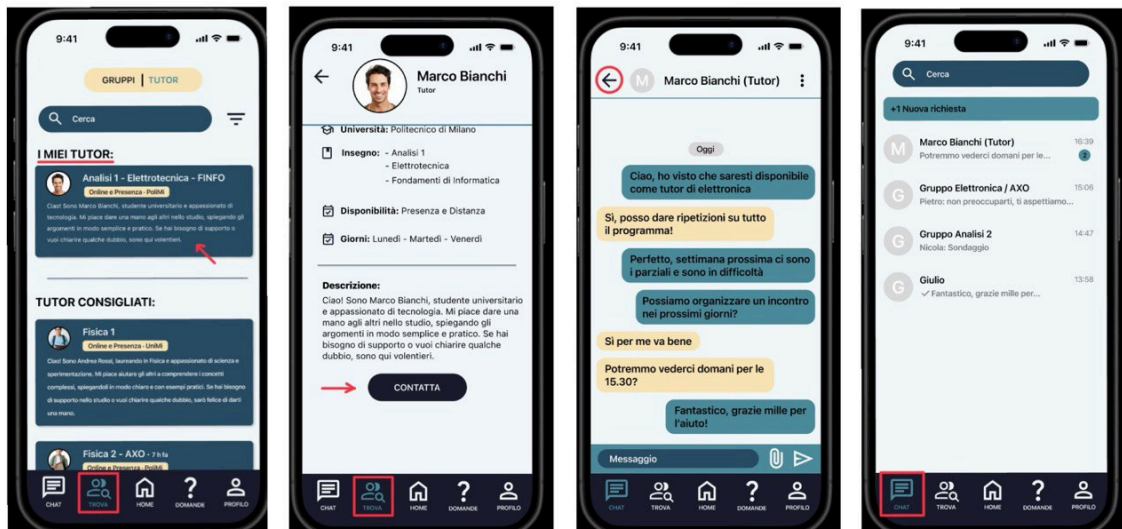
## Problema 9 - tornare indietro nella sezione “Trova”

**NE** - svista di implementazione;

**Trovato da:** V3;

**Dove:** nella sezione “Trova|Tutor”;

**Cosa:** in questa sezione si ha nella prima schermata l'elenco dei Tutor e di quelli consigliati; quando da qui si preme “Contatta” per contattare un “mio tutor” si apre la chat corrispondente, ma se poi si volesse tornare all'elenco dei tutor precedenti l'utente non può farlo perché ora si trova all'interno della sezione “Chat”;



**Perché:** l'utente deve eseguire nuovamente i passaggi per tornare all'elenco;

**Severity:** 1

## Problema 10 - funzione di “Rendi Visibile/Nascondi” nei Gruppi

**H2** - Match Between the System and the Real World;

**Trovato da:** V2, V5;

**Dove:** nella sezione “Trova|Gruppi”;

**Cosa:** Quando si apre uno dei gruppi creati dall'utente c'è l'opzione “Preferenza” che si può indicare come “Rendi Visibile” oppure “Nascondi”



**Perché:** Non è chiaro questa preferenza a cosa si riferisca, se rende pubblico o meno il gruppo, e nel caso questo venga reso privato (quindi segnando Nascondi) se sia possibile invitare delle persone a partecipare.

**Severity:** 3;

## Problema 11 - significato “i miei gruppi”

**H2** - Match between the system and the real world

**Trovato da:** V1, V2, V3, V4, V5, V6;

**Dove:** nella sezione “Trova|I miei gruppi”;

**Cosa:** Non è chiaro se “i miei gruppi” si riferiscano solo a quelli creati dall’utente, oppure a tutti i gruppi di cui fa parte.



**Perchè:** Se fosse la prima opzione non c’è modo di avere un elenco completo dei gruppi di cui si fa parte e un modo di ritrovare la pagina principale con le informazioni per ogni gruppo (a cui non si può risalire dalla chat). Se fosse la seconda opzione invece non si capisce da dove si può amministrare i gruppi creati dall’utente e come li si possa distinguere dagli altri.

Discutendo di un altro problema ci siamo resi conto che ognuno di noi aveva interpretato “i miei gruppi” in modo diverso (se solo quelli creati dall’utente o tutti i gruppi di cui fa parte) e che in base a questo sorgono ulteriori problemi.

**Severity:** 3

## Problema 12: conferma dei filtri in “Trova”

**H1** - Visibility of system status / **H2** - Match between the system and the real world

**Trovato da:** V3, V4;

**Dove:** Per il task “Tutorato peer-to-peer”, sezione “Trova|Tutor” e “Trova|Gruppi”;

**Cosa:** sia per la ricerca dei Gruppi che per quella dei Tutor, quando si impostano i filtri, non è chiaro come si possa fare “submit” dei filtri. V3 ipotizza che la schermata cambi in automatico, oppure si dovrebbe confermare la scelta di filtri con un apposito pulsante. V4 invece pensa che si debba schiacciare il pulsante “Cerca”

**Perché:** seguendo l'ipotesi di V3 l'utente non riceve alcuna conferma del fatto che abbia inserito i filtri correttamente e che l'applicazione stia procedendo con la ricerca dei Gruppi/Tutor a lui più adatti; seguendo invece l'ipotesi di V4, quel metodo di submit di un filtraggio che si usa spesso e con cui l'utente può essere familiare;  
**Severity:** 2;

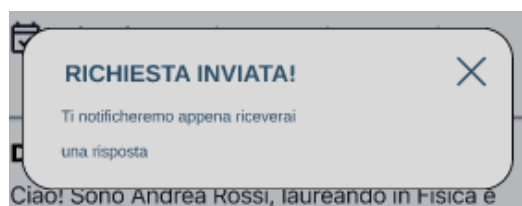
### Problema 13: pulsante contatta irreversibile

**H5** - Error prevention

**Trovato da:** V4;

**Dove:** Per il task "Tutorato peer-to-peer", sezione "Trova|Tutor",

**Cosa:** appena l'utente preme sul pulsante contatta, quando vuole contattare uno dei suoi tutor dall'elenco "I miei tutor", gli viene comunicato che la richiesta di contatto è stata inviata, senza che sia avvisato che l'azione è irreversibile.



**Perché:** manca una prevenzione per un possibile errore dell'utente su un'azione irreversibile.

**Severity:** 3



## Problema 14: pulsanti annulla e salva “nascosti”

**H6** - Recognition rather than recall

**Trovato da:** V4;

**Dove:** Per il task “Ricerca di un gruppo studio”, sezione “Trova|Gruppi”, pagina a cui si arriva premendo su uno dei “miei gruppi”, pulsanti “annulla” e “salva modifiche”. (si faccia riferimento anche allo screenshot del problema 12)

**Cosa:** per vedere questi pulsanti (e solo per questi), l’utente deve scorrere la pagina verso il basso.



**Perché:** alcuni utenti potrebbero non intuire che questa pagina è a scorrimento, e quindi non trovare questi pulsanti.

**Severity:** 2

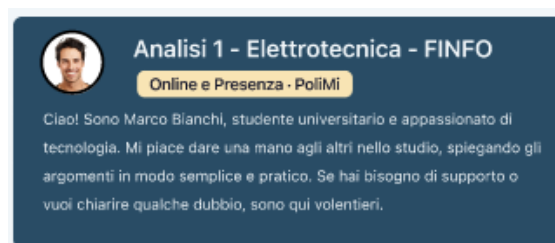
## Problema 15: descrizione tutor prolissa

**H8** - Aesthetic and Minimalist Design

**Trovato da:** V4;

**Dove:** Per il task “Tutorato peer-to-peer”, sezione “Trova”, parte “Tutor”, pagina iniziale, descrizione tutor.

**Cosa:** la descrizione iniziale di ogni tutor è un testo di 4 righe con dimensione del carattere molto ridotta.



**Perché:** nella descrizione iniziale mi aspetterei le informazioni essenziali, in un formato che fa risaltare le parole chiave, e non un testo dettagliato che distoglie l’attenzione da esse.

**Severity:** 2;

## Problema 16: shortcut azzera filtri

**H7** - Flexibility and Efficiency of Use

**Trovato da:** V4;

**Dove:** Per il task “Tutorato peer-to-peer”, sezione “Trova”, parte “Tutor”, pagina iniziale, lista filtri.

**Cosa:** se l’utente volesse effettuare una ricerca totalmente diversa dalla precedente, deve cancellare singolarmente tutte le opzioni salvate.



**Perché:** l’utente esperto potrebbe volere una shortcut per risparmiare tempo

**Severity:** 1

## Problema 17: pulsante contatta esegue azioni differenti

**H4** - Consistency and standards

**Trovato da:** V4;

**Dove:** Per il task “Tutorato peer-to-peer”, sezione “Trova”, parte “Tutor”, pagina a cui si arriva premendo su un tutor (sia uno dei “miei tutor”, che uno dei “tutor consigliati”), pulsante “contatta”.

**Cosa:** nel caso io sia sulla pagina di un mio tutor, il pulsante contatta mi porta alla chat in corso con lui, invece, nel caso io sia su un tutor consigliato, il pulsante contatta invia una richiesta di contatto.



**Perché:** l’utente si trova lo stesso pulsante per eseguire due azioni che hanno conseguenze differenti.

**Severity:** 1

## Problema 18 - distinzione in categorie delle chat

**H7** - Flexibility and efficiency of use;

**Trovato da:** V1, V2, V3;

**Dove:** nella sezione “Chat”;

**Cosa:** all'interno di questa sezione le chat dell'utente sono organizzate in un semplice elenco. Immaginando di averne molte, l'utente troverebbe difficoltà nel trovare quella di suo interesse perchè con la sola barra di ricerca non saprebbe bene cosa cercare o avrebbe più risultati per una stessa parola chiave, ancor di più per il fatto che non vi è una distinzione tra le “chat di gruppo”, “chat con amici”, “chat con i tutor” o “chat con i ragazzi dei quali è tutor”.



**Perché:** l'utente non ha un modo efficace e veloce per distinguere le chat e trovare facilmente quella che è di suo interesse;

**Severity:** 3;

## Problema 19 - ricerca delle persone/amici nell'applicazione

NE - Altri problemi

**Trovato da:** V1, V2, V5

**Dove:** nella sezione “Chat”

**Cosa:** Non è chiaro come iniziare una chat che non sia con un tutor o in un gruppo

**Perché:** Nella sezione Trova non c'è modo di cercare le persone singolarmente (esempio Giulio con cui si ha una chat, ma non è un tutor né sta richiedendo tutorato). Esiste la barra di ricerca nella sezione Chat che fa intuire che si possa cercare le persone, ma non è chiaro quale possa essere la chiave di ricerca (se per nome, via username univoco, via codice personale o altro) o se si possa visualizzare il profilo di una persona qualsiasi ricercata.

**Severity:** 3

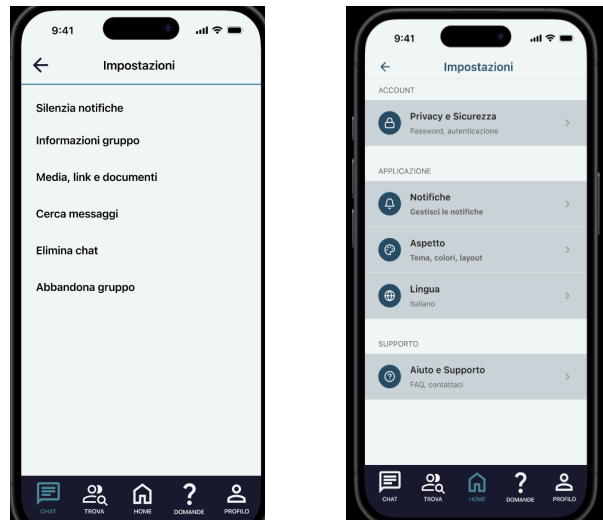
## Problema 20: layout delle impostazioni

**H4** - Consistency and standards;

**Trovato da:** V1, V3;

**Dove:** nella sezione “Home” e “Chat”;

**Cosa:** in queste sezioni il layout delle impostazioni è differente;



**Perché:** non è mantenuta la coerenza all'interno dell'applicazione e l'utente potrebbe confondersi;

**Severity:** 1

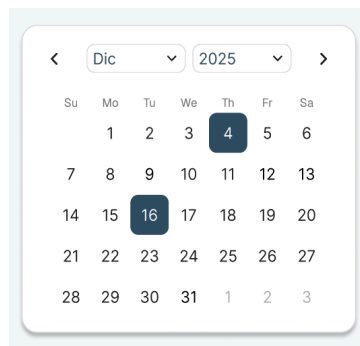
## Problema 21 - giorno attuale nel calendario in “Home”

**NE** - Altri problemi;

**Trovato da:** V5, V6;

**Dove:** nella sezione “Home”;

**Cosa:** nel calendario non è evidenziato quale sia il giorno attuale.



**Perché:** l'utente potrebbe confondersi perché potrebbe pensare che il giorno attuale sia uno dei due giorni evidenziati in blu, anche se essi in realtà sono segnati per indicare la presenza di un evento in quella giornata;

**Severity:** 1;

## Problema 22 - creazione degli eventi nel calendario

**NE** - Altri problemi;

**Trovato da:** V2;

**Dove:** nella sezione “Home”;

**Cosa:** sebbene nel prototipo sia mostrato nel calendario che nei giorni 4 e 16 ci siano delle attività, non è ben chiaro come l’utente possa creare o aggiungere queste attività al calendario stesso. Nelle altre sezioni o nella “Home”, infatti, non vi è alcuna funzionalità che permette di farlo;

**Perchè:** manca la funzionalità per la creazione degli eventi;

**Severity:** 4

## Problema 23 - notifica nella “Home” relativa a “Trova”

**NE** - Altri problemi;

**Trovato da:** V2;

**Dove:** nella sezione “Home”;

**Cosa:** Tra le notifiche ce n’è una della sezione “Trova” in cui si specifica esserci un nuovo tutor di analisi 2.



**Perchè:** Non è chiaro a cosa si riferisca la notifica, se all’accettazione di un tutor a cui si era fatta richiesta, se alla disponibilità di un nuovo tutor di quella materia e in caso dove si possa impostare questa preferenza;

**Severity:** 2

### Sintesi e raccomandazioni condivise

Euristica	# viol. (rating: 0)	# viol. (rating: 1)	# viol. (rating: 2)	# viol. (rating: 3)	# viol. (rating: 4)
H1: Visibility of system status			0,5		
H2: Match between the system and the real world			0,5	2	
H3: User control and freedom					
H4: Consistency and standards		2	1	1	
H5: Error prevention				1	
H6: Recognition rather than recall			3		1
H7: Flexibility and efficiency of use		1		1	
H8: Aesthetic and minimalist design			1		
H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors					
H10: Help and documentation					
NE: Altri problemi - non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen		3	2	2	1

A partire dai report individuali, ciascuno di noi ha presentato al gruppo ogni problema individuato: se qualcun altro l'aveva trovato lo abbiamo inserito nel report, discutendone euristica e gravità; se invece era stato l'unico a riscontrarlo, ne abbiamo discusso la validità: se anche gli altri concordavano sul fatto che fosse effettivamente un problema lo abbiamo inserito nel report, al contrario lo abbiamo omissso.

In generale riteniamo che l'idea alla base del progetto sia molto valida. Un'applicazione realizzata con cura potrebbe riscuotere grande successo in termini di utenti, poiché offre una soluzione a un problema che coinvolge molti studenti e non risente del passare del tempo. Il prototipo attuale è molto articolato e ricco di funzionalità, questo dimostra un lavoro approfondito, attento alle esigenze e agli interessi della maggior parte dei futuri utenti e con una visione ampia delle potenzialità dell'applicazione. Allo stesso tempo, però, alcune parti potrebbero risultare poco chiare nella loro effettiva realizzazione e beneficerebbero di una rivisitazione per garantire maggiore semplicità e facilità d'uso. Di seguito riportiamo le problematiche principali:

## UTENTE VS TUTOR

Abbiamo notato che, mentre nella sezione del profilo vengono separate le due figure di utente e tutor e si forniscono informazioni diverse per ciascuna, nelle restanti parti del sistema non ci sono le stesse distinzioni di funzionalità, per questo vi suggeriamo:

- nella sezione “Chat” sarebbe utile avere una parte dedicata solamente alle conversazioni con persone a cui si fa tutorato, per distinguere al meglio ogni categoria e rendere più semplice la distinzione immediata delle varie figure. Inoltre se un utente si rende disponibile per fare tutorato per svariate materie sarebbe anche utile poter distinguere quale sia la materia specifica per ogni studente da cui viene contattato.
- nella sezione “Domande” per ogni risposta data nel forum sarebbe utile vedere chi la stia fornendo, in modo da sapere nel caso di un tutor che si tratta di una persona esperta dell’argomento.
- dal README sono indicati tra gli utenti target gli studenti delle superiori che vogliono avere informazioni sull’università. Per loro sarebbe inutile la figura di tutor, in quanto non hanno mai frequentato corsi universitari e nel loro profilo dovranno lasciare vuota tutta la sezione.

In generale pensiamo che per la figura di Tutor dovrebbero esserci più funzionalità per amministrare i propri studenti e gli impegni presi, oltre alla sola chat. Si dovrebbe anche poter condividere gli inviti del calendario e poter vedere in modo diverso gli impegni presi come tutor dal resto.

## SEZIONE DOMANDE

Prima di tutto riteniamo che in questa parte non debba esserci la sezione sulle “Università di interesse” poiché, per l’utente che vuole ricercare informazioni su un’università che ha salvato, non è intuitivo andarle a cercare in una sezione che si chiama “Domande”, il cui scopo è invece l’utilizzo del “Forum”. Quello che vi suggeriamo quindi è di riservare questa sezione solamente al Forum (rinominandola appunto “Forum”), e di spostare la gestione delle università di interesse nella “Home”, al posto del “Centro notifiche”, il quale invece potrebbe essere ‘riprogettato’ spostando le singole notifiche sulle icone delle corrispondenti sezioni sotto forma di badge di notifica.

Il resto della sezione “Domande” invece è molto utile per promuovere la collaborazione e creare una community fedele all’app, però troviamo sia sviluppata a tratti in modo poco chiaro e manca di alcune funzionalità che un utente si aspetterebbe di poter eseguire. Per esempio, sarebbe utile per l’utente:

- avere a portata di mano la sezione in cui modificare gli argomenti di interesse del forum ponendola ad esempio accanto la barra di ricerca (Problema 2);
- poter salvare alcuni post per poter vedere l’evoluzione della discussione;
- poter avere un posto in cui accedere velocemente ai propri post (Problema 5);

## SEZIONE TROVA

Così come per la sezione “Domande”, osservando la struttura e le funzionalità della sezione “Trova”, anche qui abbiamo trovato delle incoerenze tra il nome stesso della sezione e ciò che un utente può fare al suo interno. Infatti, questa sezione sembra essere più incentrata sulla creazione, gestione dei gruppi dell’utente o dei contatti con i tutor, mettendo in secondo piano lo scopo della “ricerca” di un gruppo o tutor. Pensiamo che sia meglio rinominare questa sezione in modo che all’utente sia chiaro e lampante cosa si possa fare in essa.

Posto questo, sono stati individuati tanti problemi minori come:

- piccole sviste di implementazione (Problema 9);
- colore differente di tasti (Problemi 7);
- visibilità di alcuni tasti (Problema 14);
- mancanza di pulsanti e messaggi di conferme (Problemi 12 e 13);
- descrizioni prolisse (Problema 15);

A loro abbiamo assegnato una severity molto bassa poichè sono problemi facilmente risolvibili (basta modificare, rimuovere o aggiungere componenti) o magari sono problemi legati prettamente ai nostri gusti, quindi potrebbe essere che i componenti del gruppo “Le 6Shelles” non li trovino rilevanti presi singolarmente. Quello che suggeriamo però è di considerarli comunque nel loro insieme poichè, se modificati, potrebbero semplificare e migliorare di molto l’esperienza utente.

Alcuni valutatori invece hanno posto l’attenzione su problemi di maggior rilevanza, in particolare nella sezione “Trova|Gruppi”:

- significato di “I miei gruppi” (Problema 11);
- significato di “Rendi visibile/Nascondi” (Problema 10).

Suggeriamo di ridiscutere all’interno del gruppo dell’implementazione di questa sezione in quanto ciascuno di noi ha attribuito ai due problemi un significato differente, e quindi utenti diversi potrebbero interpretare diversamente queste funzionalità. Magari sarebbe utile rinominare le caselle o usare parole o layout più esplicativi.